

СТВОРЕННЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ЗГІДНО ЗІ СТАНДАРТАМИ ISO 9001 ЯК КОНКУРЕНТНА ПЕРЕВАГА ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВ

© Гарафонова О.І., 2007

Досліджено питання впровадження та сертифікації системи менеджменту якості згідно з міжнародними стандартами ISO 9001. Наголошується на тому, що управління якістю продукції та підприємства є передумовою забезпечення конкурентних переваг підприємства. Автор доходить висновку, що неможливо бути конкурентоспроможним підприємством на вітчизняному та міжнародному ринку, випускаючи продукцію низької якості та маючи лише певні уявлення про стандарти ISO 9001.

The articles highlights the TQM principles underlying the enhancement of enterprise human potential competitiveness. The author emphasises that quality management is a prerequisite for enterprise efficient development and concludes that principles of comprehensive quality management determine enterprise competitiveness both on internal and foreign markets.

Постановка проблеми

XXI століття спричинило розподіл всіх підприємств світу на дві категорії. У першу ввійшли ті, які впровадили та сертифікували системи менеджменту якості; а в другу – які знаходяться поза ринком. Системні невдачі в тендерах не завжди можна пояснити корупцією, політичними умовами в країні. Іноземні партнери, вибираючи співробітників в країнах СНД, враховують не тільки репутацію підприємств, імідж компанії, споживчі властивості продукції, яку виробляють на цьому підприємстві, але й наявність міжнародної сертифікованої системи менеджменту якості, тобто відповідність міжнародним стандартам ISO 9001.

Останнім часом у зв'язку із забезпеченням конкурентоспроможності країни в умовах вступу України у Світову Організацію Торгівлі й інтеграцію в ЄС, все більше уваги приділяється якості продукції та послуг. Якість стає пріоритетом держави та конкурентною перевагою вітчизняних підприємств. Саме тому складовою частиною діяльності всіх рівнів влади та державних організацій є всебічне сприяння підприємствам щодо впровадження та сертифікації систем менеджменту якості згідно з міжнародними стандартами ISO 9001.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

З усіх проблем управління вітчизняними підприємствами найактуальнішою та найменше досліджуваною з погляду розвитку в Україні є проблема впровадження та сертифікації систем менеджменту якості згідно з міжнародними стандартами як фактор підвищення конкурентних переваг підприємств, здатних реалізувати стратегічні напрями, стати діючим інноваційним механізмом розвитку підприємств у динамічних економічних, правових, соціальних та політичних умовах трансформаційної економіки.

Науковці розглядають лише окремі питання управління якістю, а саме: сутність стандартів ISO 9001 [2, 4], умови впровадження принципів TQM [4], взаємозв'язок підсистеми управління якістю із іншими підсистемами підприємствами [1–4, 6]. Відсутність методично обґрунтованої концепції управління якістю підприємств, яка б враховувала специфіку розвитку вітчизняного сектору економіки і допомагала підприємствам бути конкурентоспроможними на внутрішньому та зовнішньому ринках зумовлює необхідність й актуальність дослідження поставленої проблеми.

Постановка цілей

У сучасних умовах більшість колишніх підприємств державної власності або тих, приватизація яких відбулася чи лише передбачається в майбутньому, мають серйозні управлінські проблеми. За цих умов, щоб вижити “сьогодні” і разом з тим підвищити ефективність своєї роботи

надалі, вітчизняним підприємствам необхідно здійснити трансформацію на основі підвищення якості продукції та управління.

У контексті цих питань існує необхідність комплексного підходу до загальних тенденцій впровадження систем менеджменту якості в Україні, оскільки питання організаційно-управлінського механізму управління якістю ще не є належно висвітлені. Основними цілями цієї наукової статті є зобразити систему менеджменту якості як фактор підвищення конкурентних переваг підприємства, здійснити кількісний аналіз сертифікованих систем менеджменту якості у світі та в Україні, обґрунтувати загальну концепцію впровадження та сертифікації систем менеджменту якості згідно з міжнародними стандартами ISO 9001 на вітчизняних підприємствах.

Виклад основного матеріалу

На сьогодні в Україні спостерігається зростання економічного розвитку, варто відмітити, що також формуються цивілізовані взаємовідносини між товаровиробниками та споживачами. Зростає конкуренція на світових та вітчизняних ринках, що вимагають від виробників якісну та конкурентоспроможну продукцію та послуги. Споживачі бажають мати впевненість в якості, яку може забезпечити підприємство з результативною, тобто впровадженою системою менеджменту якості.

Покращання якості підприємств неможливе без поєднання зусиль всіх зацікавлених сторін: постачальника, виробника та споживача, кредиторів, інвесторів тощо. Зв'язок між ними повинен відбуватися за принципом ланцюга постачальник-виробник-споживач.

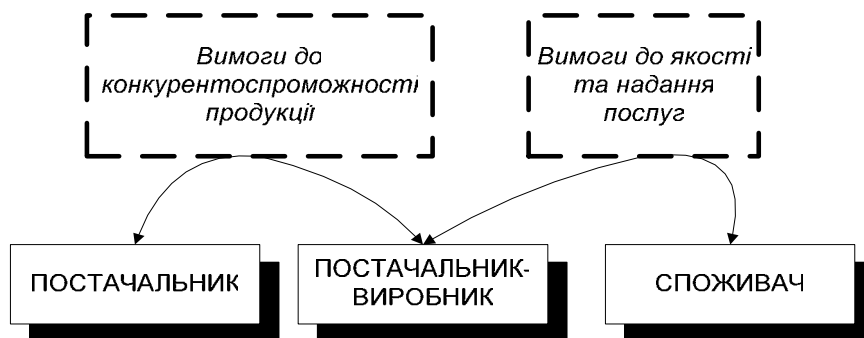


Рис. 1. Ланцюг взаємодії підприємства-виробника із постачальниками та споживачами

Економічне зростання промислового виробництва неможливе на основі “косметичних” модернізацій та організації випуску іншої продукції, що не користується стійким попитом, оскільки ринкове середовище висуває комплекс жорстких вимог до продукції вітчизняних підприємств. Тобто, споживач має вимоги до виробника, такі як: ціна, якість, строки постачання, обсяги постачання. Своєю чергою пріоритетним для підприємства-виробника є конкурентоспроможність продукції. Для того, щоб продукція була насправді конкурентоспроможною, необхідно підприємствам-виробникам застосовувати конкурентоспроможні матеріали, деталі, комплектуючі, технології виробництва із забезпеченням швидкої зміни асортименту продукції залежно від попиту споживачів як всередині країни, так і за її межами. Отже, рівень якості виконання продукції та надання послуг в умовах конкуренції “диктують” споживачі, а виробничі потужності виробників для цього повинні бути збалансовані з обсягом сегментів ринків.

Більшість вітчизняних підприємств лише починають “підійматися на ноги” після економічної кризи. Для них особливо важливим є впровадження системи менеджменту якості з метою запобігання “відродження” минулих недоліків переходу підприємств на вищий рівень виробництва. Найбільша складність, на нашу думку, полягає в тому, що традиційна структура управління підприємством, що існувала раніше, ґрунтувалась на інших підходах до управління якістю і відводила йому другорядну роль. Відомо, що в минулому вітчизняні новачки не забезпечили очікуваних результатів, оскільки підприємства не були економічно зацікавлені в підвищенні якості не лише продукції, але й менеджменту на підприємстві взагалі. За умов формування ринкової економіки конкурентна якість продукції – обов’язкова умова виживання та добробуту будь-якого підприємства, проте її досягненню заважає відсутність чи обмеженість власних джерел фінансування. Актуальність цієї проблеми дещо пом’якшується трансформацією існуючих систем менеджменту якості. Основні фактори зовнішнього середовища, що впливають на якість:

☞ споживачі та замовники, вимоги яких потрібно врахувати під час виготовлення продукції та надання послуг;

☞ НТП та досягнення конкурентів, що дають орієнтири під час визначення рівня якості, який потрібен;

☞ постачальники трудових ресурсів, від яких багато в чому залежить формування на підприємстві головного, людського фактора, що впливає на якість продукції;

☞ постачальники матеріалів та комплектуючих виробів, рівень якості яких безпосередньо впливає на якість продукції та послуг;

☞ профспілки, державні органи та закони, що встановлюють правила діяльності.

Для врахування впливу наведених факторів на якість необхідно організувати на підприємстві виконання таких робіт: вивчення ринку; активний пошук та взаємодія із замовниками та споживачами; планування модернізації та оновлення продукції з метою її постійного вдосконалення; контроль за виконанням вимог замовників та ринків збуту під час розробки, виготовлення та сервісного обслуговування; проведення сертифікації продукції та системи якості; вибір кваліфікаційних постачальників трудових ресурсів, матеріалів та комплектуючих виробів; збір та аналіз інформації про НТП та досягнення конкурентів, патентно-ліцензійна робота; відслідковування чинного законодавства у сфері якості; Public Relations (PR).

Стандарти ISO 9001 визнані в більшості країн світу. У той же час сертифікація згідно з ISO 9001 не є обов'язковою вимогою до виробників. Дійсно, не всі споживачі вимагають від виробників сертифікат системи менеджменту якості підприємства, але наявність сертифікату ISO 9001 є ключовим фактором успіху на багатьох ринках або навіть у разі виходу на них. Деякі компанії вимагають сертифікат системи менеджменту якості в їх постачальників.

Система якості – це організаційна основа управління підприємством. Система якості за стандартом ISO серії 9001 є фактично системою управління підприємством. При вужчому значенні вона являє собою лише систему забезпечення якості – частину, яка є складовою системи управління підприємством.

Стандарти ISO серії 9000 необхідні підприємству, яке виходить на зовнішній ринок; йде в ногу із часом; намагається зберегти стабільне положення та довгострокове процвітання.

Сертифікація систем менеджменту якості потрібна для [складено на основі 1, 4, 7]:

- підтримання іміджу підприємства в регіоні, на ринку (внутрішньому або зовнішньому);
- отримання переваги (конкурентної) над конкурентами під час участі в тендерних торгах;
- залучення іноземних інвестицій;
- зменшення непродуктивних витрат;
- полегшення (завдяки побудованим бізнес-процесам) управління всією діяльністю організації;
- вдосконалення системи управління всього підприємства.

Підвищення якості життя – це основа державної політики розвинутих країн. Інструментами забезпечення високого рівня якості продукції і послуг на першому місці є ідеї, що орієнтовані на створення систем менеджменту якості. Тобто висока якість гарантується не через сертифікацію продукції, а через впровадження систем управління якістю. Хоча система менеджменту якості і має певні недоліки, всерівно вже чимало українських підприємств заявили про сертифікацію систем якості, або про намір зробити це в найближчий час. Їх намагання зрозумілі, оскільки, на сучасному ринку, тим більше на міжнародному, стає просто “непристойно” з'являтися без такого сертифікату. Річ у тому, що сертифікат на систему якості виступає незалежним дорученням здібності постачальника задовольняти мінімальні вимоги споживача до якості продукції.

Вже сьогодні національні виробники, котрі вийшли зі своєю продукцією на міжнародні ринки, пересвідчилися, що без впровадження системи менеджменту якості згідно з міжнародними стандартами неможливо знайти торгового партнера, а тим більше завоювати міжнародні ринки збуту і бути там конкурентноспроможними. Саме конкуренція передбачає жорстку боротьбу за споживача і змушує керівників підприємств шукати нові підходи для виробництва продукції найвищої якості.

Можна з впевненістю сказати, що важлива умова не тільки виживання, але і розвитку підприємств в сьогоднішніх умовах – це вміння перемогти в жорсткій конкурентній боротьбі. Це досягається насамперед оперативним задоволенням потреб замовника, яке неможливе без відповідної якості продукції.

Конкурентоспроможність продукції – це одна з найважливіших характеристик, що забезпечують конкурентоспроможність підприємства. Між категоріями конкурентоспроможність продукції і конкурентоспроможність підприємства існують взаємозв'язок і взаємозалежність. Конкурентоспроможність продукції покладено в основу надійних конкурентних позицій будь-якого виробника. Водночас конкурентоспроможність продукції є необхідною, але не достатньою умовою конкурентоспроможності підприємства.

Найвідомішими є стандарти ISO 9001, тому що в них вказані загальні вимоги та рекомендації до всієї управлінської вертикалі підприємства, а саме, до керівництва організацією на вищому рівні управління, до процесів забезпечення ресурсами, які є необхідними для випуску конкурентоспроможної та якісної продукції, до управління виробництвом, до процесів оцінки, аналізу та безперервного покращання діяльності та продукції підприємства.

На сьогодні система якості вітчизняних підприємств ґрунтується на вимогах Комплексної системи управління якістю продукції (КС УЯП), а система якості їх конкурентів на міжнародних ринках – на міжнародних стандартах ISO 9001. Варто зазначити, що КС УЯП створювалась ще до перебудови і враховувала умови розвитку промисловості країни не в ринковій, а в централізованій, плановій системі господарювання СРСР. Наприкінці XX ст. та на початку XXI ст. деякі вітчизняні підприємства сертифікували свої системи менеджменту якості згідно зі стандартами ISO 9001, але версії 1994 року. Нова серія стандартів ISO 9001:2000 року покликана не тільки ефективніше вирішувати проблему оптимальної з погляду якості процесів побудови системи управління підприємством, але й передбачає постановку процесу безперервних удосконалень, що гарантує постійне впровадження покращань в управління підприємством.

Порівняння трьох систем якості (КС УЯП, МС ISO 9001:1994 та МС ISO 9001:2000) дає можливість зробити висновок, що МС ISO 9001:1994 та МС ISO 9001:2000 – зорієнтовані на вимоги ринку споживачів, а КС УЯП – на вимоги ринку виробника (табл. 1, 2).

Переваги сертифікації СМЯ згідно з стандартом ISO 9001:2000 щодо стандарту ISO 9001, 9002, 9003:1994:

- 1) в основу оновленої системи ISO 9001:2000 покладені 8 основоположних принципів, які переликаються із принципами TQM та покликані гарантувати досягнення організацією постійного успіху;
- 2) побудова системи управління якістю, що покладена в системі ISO 9001:2000 являє собою, по суті, підхід вдосконалення системи управління через орієнтацію її на потреби споживачів та оптимізацію бізнес-процесів;
- 3) нова версія системи ISO 9001 не тільки спростила сертифікацію та вимоги до організації, що сертифікує підприємство, але й стала ефективнішим інструментом впровадження позитивних змін у систему управління, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності організації як на національних, так і на міжнародних ринках.

Таблиця 1

Основні відмінності версій системи якості ISO 9001:1994 і ISO 9001: 2000 [складено на основі 6]

Критерії	ISO 9001:1994	ISO 9001:2000
1. Підхід до формування системи управління	Елементний (функціональний)	Процесний підхід
2. Вимоги до написання процедур	Жорсткі умови написання	Більш гнучкі
3. Концепція системи	Орієнтація на задоволення вимог споживача	Орієнтація на задоволення вимог всіх зацікавлених сторін та на підвищення конкурентоспроможності компанії
4. Головний очікуваний результат	Попередження невідповідностей	Безперервне та постійне вдосконалення діяльності
5. Головна задача систем	Виконання встановлених вимог	Досягнення запланованого результату, постійне підвищення ефективності
6. Можливість оптимальним чином охопити всі процеси якості	20 стандартів	Поєднання стандартів серії ISO 9001 – 4 стандарти замінили 20 діючих.

Порівняння систем менеджменту якості
КС УЯП та МС ISO 9001:1994 та МС ISO 9001:2000 [складено на основі 3, 4]

Елементи порівняння	МС ISO 9001:2000	КС УЯП
1. Мета системи	Виявлення та попередження дефектів	Високий темп випуску продукції
2. Мотивація	Вимоги постачальників	Ефективність суспільного виробництва
3. Вимоги до вартості продукції	Конкурентоспроможні Іни, отримані прибутки	Не передбачені
4. Сфера розповсюдження	Ринки, що забезпечують отримання прибутків	Виконання планових показників
5. Ефективність системи якості	Для підприємства – збільшення прибутку, нові ринки збуту Для споживача – підвищення довіри до підприємства	Виконання планових показників
6. Модель системи	В залежності від характеру виробництва, видів продукції та вимог споживачів	Сукупність цільових функціональних підсистем та функцій управління
7. Ознака впровадженої системи	1. Документація у відповідності до МС ISO 9001:2000. 2. Сертифікація системи якості органом із сертифікації	Реєстрація системи органом Держстандарту
8. Контроль функціонування системи	1. Демонстрація системи замовнику. 2. Аудит системи менеджменту якості (внутрішній та зовнішній)	Перевірки: внутрішні (підприємством) та органом (Держстандартом)

За офіційною інформацією Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) у світі сертифіковані вже більш ніж 800 тисяч систем менеджменту якості відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001 версії 2000 року [8]. Світовими лідерами у цій сфері є Китай, Італія, Великобританія, Японія, Іспанія, США, Франція та Німеччина. У Європі найбільша кількість сертифікованих систем менеджменту якості у Чеській республіці (понад 11 тисяч), Угорщині (понад 10 тисяч), Польщі (майже 6,5 тисяч), Румунії (6 тисяч). Лідерами з активізації робіт щодо впровадження та сертифікації систем менеджменту якості є Латвія (приріст у 6 разів), Чехія, Росія та Словенія (приріст у 4 рази) [8].

В Україні станом на 01.01.2006 року є чинними [складено згідно з даними 8]:

➤ 1405 сертифікатів на системи менеджменту якості вітчизняних підприємств, зокрема у реєстрі системи УкрСЕПРО зареєстровано 989 чинних сертифікатів на систему менеджменту якості (ДСТУ ISO 9001:2000);

➤ 49 стандартів на системи екологічного управління, зокрема у Реєстрі системи УкрСЕПРО 23 сертифікати на системи екологічного управління (ДСТУ ISO 14001:1997) вітчизняних підприємств.

Сьогодні відомі українські підприємства (ЗАТ “Оболонь”, “Союз-Віктан”, НБАО “Масандра”, ККЗБН “Росинка” тощо) мають впроваджені та сертифіковані системи менеджменту якості відповідно до стандарту ISO 9001. Продукція та послуги цих підприємств користуються попитом як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках. Нині близько 300 вітчизняних підприємств сертифіковані за системою ISO 9001, з них тільки близько 20 – за версією 2000 року. Варто відмітити, що тільки 30 підприємствам сертифікат видали в українських організаціях з сертифікації систем менеджменту якості [8].

Висновки

Що ж дає підприємству впровадження системи менеджменту якості згідно з стандартами ISO 9001? В основному стандарти ISO 9001 застосовуються в таких ситуаціях:

- як методичні матеріали для побудови системи менеджменту якості на підприємстві;
- як доказ якості за умов укладання контракту між постачальником та споживачем;
- як реєстрація або сертифікація системи менеджменту якості органом сертифікації;
- за умов прийняття участі у тендерах;

- за оцінки ринкової вартості підприємства.

Добровільна сертифікація згідно з ISO 9001 забезпечує впевненість у споживача та партнерів в тому, що всі процеси як виробничі, так і управлінські ефективно контролюються на всіх рівнях підприємства та випуск продукції низької якості неможливий. Для сертифікованих підприємств – це певний “фундамент” та основа для маркетингової діяльності, рекламної та збутової стратегії.

Система якості існує на кожному підприємстві. Річ в тому – яка вона? Не потрібно говорити: “Ми впровадили систему якості”, Ви можете впровадити вимоги стандарту ISO 9001. Система якості у Вас є в наявності, але вона може погано працювати чи добре. На думку Тіто Конті, міжнародна система ISO серії 9001 – це парус на яхті, яка рухається поки є вітер.

Перспективи подальших досліджень

Сертифікація підприємств згідно з ISO 9001 та дослідження питань якості в умовах становлення ринкової економіки актуальні в момент вирішення можливого вступу України до СОТ. Українські підприємства, що сертифікували системи менеджменту якості, мають всі шанси опинитися в рівному, а можливо і в сприятливішому становищі щодо підприємств, які вже конкурують або співпрацюють із зарубіжними компаніями.

Сьогодні вже майже нікого не потрібно переконувати в необхідності використання на підприємстві загальноприйнятих методів управління. Керівники українських підприємств визнають, що вони не можуть продовжувати ефективно розвиватись, використовуючи “героїчний менеджмент здорового глузду”. Необхідно переходити до професійного управління з усіма його інструментами та процедурами. Робота з впровадження систем якості та їх сертифікації останнім часом значно активізувалася, а це лише фундамент для подальшого розвитку підприємств. Подальшим кроком є реструктуризація підприємства як необхідна умова подальшої його трансформації. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємства та реорганізація його організаційної структури управління – це основні напрямки здійснення його реструктуризації.

На сьогодні особливо необхідно покращити управління акціонерними товариствами, як формою організації бізнесу, адже корпоративне управління в Україні знаходиться дещо в зародковому стані і навіть законодавчо не всі аспекти діяльності АТ в Україні визначені та оговорені.

1. Иванов В.А., Шилов В.М., Оборин А.В. *Постоянное улучшение и его место в СМК организации // Методы менеджмента качества. – 2004. – № 4 // www.stq.ru.* 2. Качалина Л.Н. *Конкурентоспособный менеджмент. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 464 с.* 3. *Корпоративный менеджмент: Учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 061100 “Менеджмент организаций” / И.И. Мазур и др. – М.: Омега-Л, 2005. – 376 с.* 4. Лapidус В.А. *Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М.: ОАО “Новости”, 2000. – 432 с.* 5. Терехова Т.В. *МС ИСО серии 9000:2000-косметический ремонт или шанс измениться? // www.management.com.ua.* 6. Флінт Х.Б. *Взгляд американца на системы управления предприятиями в России // Качество в Европе: строя XXI век. – К.: МЦ “Приrost”, 2000. – С. 72–78.* 7. Швец В.Е. *К вопросу результативности и эффективности СМК // Методы менеджмента качества. – 2004. – № 6 // www.stq.ru.* 8. www.ukrndnc.org.ua.